

주요용어 : 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 조직시민행동

간호단위의 리더-구성원 교환관계와 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향

전혜숙*, 김문실**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

조직은 하나의 개방시스템으로 환경과의 상호작용 속에서 그 목표를 달성할 수 있어야 한다. 그러나 오늘날 조직을 둘러싼 환경은 급변하고 있으며 조직도 내외적인 압력으로 인해 조직과 환경간의 적합관계를 유지하는데 있어 많은 어려움에 직면하고 있다.

병원조직도 국민의 권리인식 향상, 건강에 대한 지식증가, 질적 의료서비스에 대한 기대 향상, 건강관리비용의 상승, 의료보험 수가의 불균형(김문실, 1996) 및 2001년 건강보험 재정 파탄 등으로 현실적으로 운영에 어려움을 가지고 있으므로 병원조직은 새로운 변화를 추구해야 한다.

2001년 한국의료기관의 의료인력 중 간호사는 68013명으로 25.6%로 구성되어 병원조직의 많은 인력을 차지하고 있고(대한간호협회, 2001) 간호단위는 병원의 목표달성을 위해 24시간 간호가 이루어야 하므로 효율적인 재정 관리와 전문적이고 질적인 의료서비스의 제공에 중추적 역할을 할 수 있는 지도능력을 요구하고 있다.

리더십은 지도자가 구성원들이 목표달성에 열성적으로 참여할 수 있도록 의도적으로 영향력을 행사하는 과정으로서(박현태, 1997) 간호지도자는 조직구성원들이 협동심을 최대한 발휘하여 조직의 성과와 효과성을 가져올 수 있도록 유도하는 것이 필요하다(김문실, 전미수, 이성희 및 이영주, 1992). 1980년 이후 등장한 리더십 연구의 한 방법인 리더-구성원 교환관계(Leader-Member Exchange; LMX)이론은 리더와 구성원의 양자적 관계(Dyadic relationship)에 따라 서로 다른 역할관계

를 맺는 것을 의미한다. 전통적 리더십 이론은 리더-구성원 관계를 집단수준으로 보았으나 리더-구성원 교환관계 이론은 개별수준의 관계에 초점을 두고 있고, 리더-구성원 교환관계가 높을 때 조직의 혁신, 조직시민행동, 조직지원 등이 효과적임을 지적하고 있다(강영순, 백기복, 김정훈, 2001).

리더십과 관련한 기존의 국내 간호학 연구를 보면 리더십 유형과 관련하여 직무만족, 직무몰입, 조직몰입, 소진경험, 간호업무성과에 관한 것이 주를 이루고 있고, 리더십 형태의 연구 접근상의 공통적 특성은 리더는 구성원들을 하나의 전체로 보면서 일정한 리더십 스타일을 행동하고 구성원들은 이러한 리더의 행동을 동일하게 지각한다는 평균적 리더십 스타일의 가정을 전제로 하고 있다. 본질적으로 리더십은 사회적 관계이며 리더십 범주 내의 구성원간의 개별적 관계를 포함하는 것으로 평균적 리더십 스타일은 리더와 구성원간의 차별적 개별 관계를 간과함으로써 리더십을 구성하는 매우 중요한 부분을 설명하지 못할 수 있다(강영순 등, 2001). 이에 최근의 리더십 연구 경향에 맞추어 구성원의 특성, 신뢰, 존중을 바탕으로 구성원을 개별수준으로 보는 리더-구성원 교환관계 개념을 도입하여 간호학에서도 연구할 필요가 있다고 본다.

또한 조직몰입은 구성원의 행동양식을 결정하는 중요한 변수이다. 미래의 조직은 구성원들에게 특정의 업무만을 수행하기 보다는 팀이나 프로젝트 조직에서 개인에게 업무의 재량권이 주어지기 때문에 직무자체에 대한 몰입보다는 거시적인 차원에서 조직에 대한 몰입이 구성원의 행동성과와 밀접한 관계가 있다(Iles, Foster & Tinline, 1996). 조직구성원의 태도와 행동은 조직의 유효성을 결정하는 중요한 요소로 간주되고 있고 이 요소들은 조직의 성과와 직접적인 관련이 있으므로 간호관리자는 조직의 유효성을 높이는 방안을 모색하는 관점에서 조직 구성원이 스스로 조직에 몰입되어 일할 수 있도록 관심을 기울여야 한다. 최근 경영학 연구에서 조직몰입을 중요시하는 이유는 조직몰입이 구성원의 자발적인 행동을 좌우하기

*강동성심병원 심혈관계 중환자실 간호사

**이화여자대학교 간호대학 교수

때문이다(Wayne, Shore & Liden, 1997). 즉 조직몰입은 조직 구성원이 스스로 자신의 과업이나 역할에 대해 인식하는 감정적인 정서 상태를 나타내기 때문에 자신의 역할이나 과업에 대해 자발적 행동들이 자연스럽게 유발될 수 있으므로 조직시민행동과 관계가 있다.

조직시민행동이란 조직구성원의 업무 역할의 자발적인 행동을 의미하는 것으로(Organ, 1988) 조직구성원들이 조직 내에서 맡은 바 업무역할을 잘 수행하는 것도 중요하지만 나아가 같은 영역내 업무역할이 아닌 것이라도 조직의 성과를 향상시키기 위한 것이라면 구성원의 상호작용결과에 따른 상승효과 제고를 위한 구성원의 행동이 중요하다고 볼 수 있다(노용호, 1999). 특히 조직의 거대화나 급속한 환경의 변화 속에서 역할내 행동만으로는 조직유효성을 충분히 설명하지 못한다는 인식을 가지게 되면서부터 역할 외의 자발적인 행동인 조직시민행동에 관심을 기울이기 시작하였다(김중우, 1999).

한국의 경우 최근 신라호텔이나 LG Card 등에서 구성원이 조직에서 주어진 자기업무 외에 자진해서 회사를 알릴 수 있는 홍보 아이디어를 제출하거나 홍보를 한 사실이 확인되면 회사에서 인사고과에 반영하는 제도를 도입하고 있는데 이러한 제도는 조직시민행동의 중요성을 인식하고 이를 제도권에서 수용하여 조직구성원의 자발성을 증대시키려는 기업들의 시도라고 볼 수 있다(송경수, 2001). 국제 간호 윤리강령을 보면 “간호사는 공동의 건강요구와 사회적 요구에 부합되는 자발적 활동과 지원적 활동에 대해 여러 시민들과 책임을 분담한다.” 라고 하여 간호사의 역할에서도 “자발적 활동을 명시하고 있다. 현재 우리나라는 국민의 건강의식향상, 향상된 의료 서비스질 요구 등으로 환자만족, 환자서비스를 위한 병원직원을 대상으로 하는 친절교육, CS교육(customer service) 등이 실행되고 있다. Garzon(1987)은 고객만족을 좌우하는 인적서비스의 질은 종사원들이 원래업무(in-role)뿐만 아니라 업무외의 활동(extra-role)을 어떻게 얼마나 수행하느냐에 받는다고 하였다. 이와 같이 국제간호 윤리강령에서 명시되어 있을 뿐 아니라 의료기관에서도 고객만족을 위한 구성원들의 자발적인 활동을 권장하고 있고, 변화하는 의료 환경에 대응하기 위해 간호단위에서도 조직시민행동에 관한 연구가 필요하다고 본다.

따라서 본 연구자는 간호단위에서 조직특성인 리더-구성원 교환관계, 구성원의 행동양식을 결정하는 조직몰입을 선행변수로 조직시민행동에 미치는 영향을 연구하여 간호조직의 목표달성을 촉진하는데 기여하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 간호단위에서 리더-구성원 교환관계, 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 연구대상자의 일반적 특성을 확인한다.
- 2) 연구대상자의 리더-구성원 교환관계를 확인한다.
- 3) 연구대상자의 조직몰입을 확인한다.
- 4) 연구대상자의 조직시민행동을 확인한다.
- 5) 연구대상자의 리더-구성원 교환관계와 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향을 확인한다.

3. 용어의 정의

- 1) 리더-구성원 교환관계(Leader-Member Exchange; LMX)

리더-구성원 교환관계(Leader-member exchange)란 리더와 구성원이 양자적 관계(dyadic relationship)로 서로 다른 역할관계를 맺는 것을 말한다(Liden & Graen, 1980). 본 연구에서는 애착(affect), 충성심(loyalty), 공헌의욕(contribution), 지적존경(professional respect)요소로 구성된 Liden and Maslyn(1998)이 개발한 LMX-MDM 도구를 수정, 보완하여 측정된 점수를 의미한다.

- 2) 조직몰입(Organizational commitment)

조직몰입이란 조직구성원들이 조직을 떠나지 않도록 만드는 조직과 구성원 사이의 심리적 유대를 말한다(Meyer & Allen, 1990). 본 연구에서는 정서적 몰입(affective commitment), 유지적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)의 요소로 구성된 Meyer and Allen(1990)이 개발한 도구를 수정, 보완하여 측정된 점수를 의미한다.

- 3) 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior; OCB)

조직시민행동이란 조직 구성원에게 주어진 업무역할은 아니나 조직발전에 기여하고자 수행하는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동을 말하며, 정해진 규정 이상을 수행함으로써 조직이 효과적으로 기능하는데 기여하는 행동을 의미한다(Organ, 1982). 본 연구에서는 이타성(altruism), 예의성(courtesy), 양심성(conscientiousness), 시민정신(civic virtue),

스포츠맨십(sportsmanship) 요소로 구성된 Podsakoff and MacKenzie(1989)가 개발한 도구를 수정 보완하여 측정된 점수를 의미한다.

4. 연구의 제한점

본 연구는 대상자를 일부지역에 한정하여 편의 추출하였으므로 일반화하는데 신중을 기하여야 한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호단위의 리더-구성원 교환관계와 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향력을 알아보기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 서울·경기·강원지역에 소재한 500명 이상 이상의 종합병원 중 연구자가 접근 가능한 병원 7곳을 선정하여, 간호단위에서 근무하는 책임간호사와 일반간호사 352명을 임의 표집 하였다.

3. 연구 도구

본 도구의 타당성을 검증하기 위해 석사 이상의 책임간호사 및 수간호사 24인, 간호학 석사 3인, 간호학 박사 3인, 간호학 교수 1인으로 구성된 전문가 집단에게 내적 타당도를 검증받아 도구를 수정 보완하였다. 본 연구에서는 설문지의 중간화 현상을 줄이기 위해 Likert 4점 척도를 이용하였고 부정문항은 통계 분석시 역환산하였다.

1) 리더-구성원 교환관계(Leader-Member Exchange; LMX)

리더-구성원의 교환관계를 측정하기 위해 본 연구에서는 Liden and Maslyn(1998)이 개발한 7점 척도 LMX-MDM 도구를 수정보완하여 이용하였다. 설문지는 애착(affect) 3문항, 충성심(loyalty) 3문항, 공헌의욕(contribution) 2문항, 지적존경(professional respect) 3문항의 4가지 요소로 구성된 총 11문항으로 최초 개발 당시의 Cronbach's alpha=.89이고 본 연구에

서는 Cronbach's alpha= .9125로 나타났다.

2) 조직몰입(Organizational commitment)

조직몰입을 측정하기 위해 본 연구는 Meyer and Allen (1990)이 개발한 도구를 수정 보완하여 이용하였다. 본 도구는 정서적 몰입(affective commitment) 6문항, 유지적 몰입(continuance commitment) 5문항, 규범적 몰입(normative commitment) 6문항의 3가지 요소로 구성된 총 17문항으로 구성되어 있다. 최초 개발 당시의 Cronbach's alpha=.89이고 본 연구에서는 Cronbach's alpha= .8647로 나타났다.

3) 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior; OCB)

조직시민행동을 측정하기 위해 본 연구는 Podsakoff and Mackenzie(1989)이 개발한 도구를 수정 보완하여 이용하였다. 본 도구는 이타성(altruism) 5문항, 예의성(courtesy) 3문항, 양심성(conscientiousness) 3문항, 시민정신(civic virtue) 4문항, 스포츠맨십(sportsmanship)은 3문항으로 5개의 요소로 구성된 총 18문항으로 Cronbach alpha's= .8307로 나타났다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집 기간은 2003년 4월 10일부터 4월 24일까지 총 15일간이었다.

자료수집방법으로는 다수의 대상을 측정함으로써 상호비교가 가능하고 객관성을 확보하여 일반화할 수 있는 설문지 조사법을 채택하였다. 본 연구자가 미리 7개의 대상 병원에 방문 승인을 얻은 후 직접 방문하여 간호부 교육과장에게 연구의 목적과 방법을 설명하고 승인을 받은 후 자료수집을 하였다.

각 병원별로 총 간호사수 비율에 따라 설문지를 배분하였고 일반병동과 중환자실, 수술실/회복실, 분만실, 신생아실, 인공신장실에 근무하는 간호사 수의 비율에 따라 책임간호사, 일반간호사를 대상으로 편의 추출하여 370부의 설문지를 배부하였다. 회수가 안 되었거나 응답이 불성실한 설문지를 제외하고 총 352부(95%)만을 통계 처리하였다.

5. 자료분석

수집된 자료를 SPSS Win 10.0을 사용해 분석하였다.

1) 연구대상자의 일반적 특성을 확인하기 위해 실수, 백분율 등의 서술통계방법을 사용하였다.

- 2) 연구대상자의 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 조직시민행동을 확인하기 위하여 평균평점, 표준편차 등의 서술통계방법을 사용하였다.
- 3) 연구대상자의 일반적 특성에 따른 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 조직시민행동의 차이를 확인하기 위해 Pearson 상관관계, ANOVA, t-test를 실시하였다.
- 4) 조직시민행동에 대한 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 일반적 특성의 영향을 확인하기 위해 Stepwise multiple regression을 실시하였다.
- 5) 본 연구에 사용된 각 도구의 신뢰도는 Cronbach's Alpha Coefficient를 이용해 분석하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 연령, 결혼여부, 종교, 종교생활 정도, 학력, 직위, 부서, 재직년수로 분류하여 조사하였으며 결과는 <표 1>과 같다.

연구 대상자의 연령은 21~25세가 131명(37.2%), 26~30세가 122명(34.7%)으로 20대가 가장 많았고 36세 이상이 35명(9.9%)으로 가장 적었으며 평균연령은 28.35±4.54세로 나타났다.

결혼여부는 미혼 230명(65.3%), 기혼은 122명(34.7%)으로 미혼이 기혼보다 약 2배 정도 많았고, 종교가 있는 경우는 178

<표 1> 대상자의 일반적 특성

(n=352)

일반적 특성	구분	실수	백분율	M ± SD
연령	21~25세	131	37.2	28.35 ±4.54
	26~30세	122	34.7	
	31~35세	64	18.2	
	36세 이상	35	9.9	
결혼여부	기혼	122	34.7	
	미혼	230	65.3	
종교	있다	178	50.6	
	없다	174	49.4	
종교생활 정도	열심히 한다.	18	10.1	
	보통으로 한다.	78	43.8	
	열심히 하지 않는다.	80	44.9	
	무응답	2	1.1	
학력	전문대 졸업	226	64.2	
	대학교 졸업	114	32.4	
	대학원 재학 이상	12	3.4	
직위	일반간호사	303	86.1	
	책임간호사	49	13.9	
부서	일반병동	215	61.1	
	특수부서	137	38.9	
재직년수	6개월~1년 미만	10	2.8	70.31 ±54.72
	1년~3년 미만	110	31.3	
	3년~5년 미만	83	23.6	
	5년~10년 미만	80	22.7	
	10년~15년 미만	46	13.1	
	15년 이상	23	6.5	

<표 2> 대상자의 리더-구성원 교환관계

(n=352)

구분	M± SD	최소	최대
애착	3.09 ± .66	1.00	4.00
충성	3.09 ± .60	1.00	4.00
공헌의욕	2.84 ± .56	1.00	4.00
지적존경	3.13 ± .66	1.00	4.00
총점 (리더-구성원 교환관계)	3.04 ± .51	1.00	4.00

명(50.6%)으로 전체 연구 대상자의 절반을 차지하고 있었으며 대부분 종교생활을 열심히 하지 않는 것으로 나타났다.

최종학력은 전문대 졸업자가 226명(64.2%), 대학교 이상 졸업자가 126명(35.8%)으로 나타났고, 직위는 일반간호사 303명(86.1%), 책임간호사가 49명(13.9%)으로 일반간호사 수가 월등히 많았으며, 부서는 일반병동 간호사가 215명(61.1%)으로 특수 부서에 근무하는 간호사 137명(38.9%)보다 약 2배 정도 많았다.

재직년수를 살펴보면, 1년 이상 3년 미만인 경우가 110명(31.3%)으로 가장 많이 차지하였고, 그 다음으로 3년 이상 5년 미만은 83명(23.6%), 5년 이상 10년 미만은 80명(22.7%)으로 두 집단이 비슷한 수를 나타내고 있었으며 6개월 이상 1년 미만은 10명(2.8%), 15년 이상은 23명(6.5%)으로 소수로 나타났고 평균 재직년수는 70.31±54.72개월인 것으로 나타났다.

2. 간호단위의 리더-구성원 교환관계

본 연구에서의 리더-구성원 교환관계는 평균 3.04±.51점으로 나타났다<표 2>.

구성요소별로 보면 지적존경이 평균 3.13±.66점으로 가장 높았고 충성이 평균 3.09±.60, 애착 3.09 ±.66, 공헌의욕 2.84±.56순으로 나타났다.

3. 간호단위의 조직몰입

조직몰입은 평균 2.68±.39점을 나타내고 있다<표 3>. 조직몰입을 구성요소별로 살펴보면, 감정적 몰입이 평균 2.86±.53점으로 가장 높았고, 규범적 몰입이 평균 2.42±.49점으로 가장 낮게 나타났다.

4. 간호단위의 조직시민행동

간호단위에서 간호사의 조직시민행동은 평균 3.02±.28점으로 조직발전을 위한 구성원들의 업무의 자발적인 행동이 높음을 알 수 있다<표 4>. 구성요소별로 살펴보면, 이타성이 평균 3.31±.39점으로 가장 높게 나타났고, 예의성은 평균 3.22±.41점, 양심성이 평균 3.18±.39점, 시민정신이 평균 2.71±.49점, 스포츠맨십이 평균 2.67±.46점의 순으로 나타났다.

5. 일반적 특성에 따른 조직시민행동

일반적 특성에 따른 조직시민행동은 <표 5>와 같다. 조직시민행동은 대상자의 연령($r=.175, p=.001$)과 재직년수($r=.166, p=.002$)에 정의 상관관계가 있고, 결혼유무 ($t=3.127, p=.002$), 직위 ($t=-2.969, p=.003$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 즉 연령이 많거나 재직년수가 오래될수록, 미혼자보다는 기혼자가, 일

<표 3> 대상자의 조직몰입

(n=352)

구분	M ± SD	최소	최대
감정적 몰입	2.86 ± .53	1.00	4.00
유지적 몰입	2.74 ± .43	1.40	4.00
규범적 몰입	2.42 ± .49	1.00	3.83
총점(조직몰입)	2.68 ± .39	1.29	3.71

<표 4> 대상자의 조직시민행동

(n=352)

구분	M ± SD	최소	최대
이타성	3.31 ± .39	2.40	4.00
양심성	3.18 ± .39	2.00	4.00
예의성	3.22 ± .41	1.67	4.00
시민정신	2.71 ± .49	1.00	4.00
스포츠맨십	2.67 ± .46	1.00	4.00
총점(조직시민행동)	3.02 ± .28	2.16	3.88

<표 5> 일반적 특성에 따른 조직시민행동

(n=352)

일반적 특성	구분	실수	이타성	양심성	예의성	시민정신	스포츠맨십	총점
			M±SD t, F, p or r	M±SD t, F, p or r	M±SD t, F, p or r	M±SD t, F, p or r	M±SD t, F, p or r	M±SD t, F, p or r
연령		352	0.77(.151)	.204(<.001)	-.038(.478)	.250(<.001)	.049(.363)	.175(.001)
결혼	기혼	122	3.36±.41	3.28±.42	3.22±.42	2.85±.47	2.70±.42	3.08±.28
유무	미혼	230	3.28±.38	3.13±.37	3.22±.40	2.64±.48	2.66±.48	2.99±.27
			1.791(.074)	3.629(<.001)	-.073(.942)	3.786(<.001)	.933(.351)	3.127(.002)
종교	있다	178	3.32±.39	3.19±.43	3.25±.40	2.79±.53	2.69±.47	3.05±.28
	없다	174	3.29±.39	3.17±.35	3.20±.41	2.64±.43	2.66±.46	2.99±.27
			.684(.494)	.627(.531)	1.105(.270)	2.924(.004)	.495(.621)	1.870(.062)
학력	전문대 졸업	226	3.30±.37	3.19±.39	3.23±.42	2.71±.49	2.65±.48	3.02±.28
	대학교 졸업	114	3.31±.41	3.16±.40	3.21±.39	2.71±.50	2.70±.44	3.02±.28
	대학원 이상	12	3.30±.40	3.25±.32	3.14±.36	2.83±.37	2.83±.36	3.07±.24
			.044(.957)	.324(.724)	.398(.672)	.383(.682)	1.294(.276)	.229(.796)
직위	일반 간호사	303	3.29±.38	3.16±.38	3.24±.41	2.67±.48	2.65±.47	3.00±.28
	책임 간호사	49	3.40±.40	3.30±.42	3.14±.40	3.02±.45	2.79±.36	3.13±.28
			-1.854(.065)	-2.275(.023)	1.624(.105)	-4.814(<.001)	-1.895(.059)	-2.969(.003)
부서	일반병동	215	3.33±.38	3.19±.38	3.25±.41	2.75±.50	2.68±.47	3.04±.28
	특수부서	137	3.27±.39	3.17±.42	3.19±.40	2.66±.47	2.66±.46	2.99±.28
			1.469(.143)	.718(.473)	1.331(.184)	1.582(.115)	.371(.711)	1.678(.094)
재직 년수		352	.078 (.144)	.182(.001)	-.022(.686)	.229(<.001)	.043(.418)	.166(.002)

<표 6> 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 일반적 특성이 조직시민행동에 미치는 영향

(n=352)

변수	β	R ²	Cum.R ²	F	p
조직몰입	.529	.280	.280	136.221	<.001
리더-구성원 교환관계	.176	.022	.302	10.939	.001
재직년수	.107	.011	.313	5.711	.017

반간호사보다는 책임간호사가 역할의 자발적인 행동인 조직시민행동이 높았다.

조직시민행동을 구성요소별로 살펴보면, 양심성은 연령($r=.204, p<.001$), 재직년수($r=.182, p=.001$)와 정의 상관관계를 나타내고 결혼유무($t=3.629, p<.001$), 직위($t=-2.275, p=.023$)에 유의한 차이가 있었다. 시민정신은 연령($r=.250, p<.001$), 재직년수($r=.229, p<.001$)와 정의 상관관계를 보이고 결혼유무($t=3.786, p<.001$), 종교($t=2.924, p=.004$), 직위($t=-4.814, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 나타났다.

6. 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 일반적 특성이 조직시민행동에 미치는 영향

조직시민행동에 미치는 영향을 확인하기 위해 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 일반적 특성 중 유의한 변수를 선정하여 Stepwise multiple regression을 실시하였다<표 6>.

조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 결과 조직몰입, 리더-구성원 교환관계, 재직년수가 유의한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 조직몰입이 28%로 조직시민행동에 가장 큰 영향력을 미쳤고, 리더-구성원 교환관계가 더해지면 30.2%, 재직년수가 더해지면 31.3%로 증가되는 것으로 나타났다.

IV. 논의

본 연구는 간호단위에서 조직특성인 리더-구성원 교환관계, 구성원의 행동양식을 결정하는 조직몰입을 선행변수로 조직시민행동에 미치는 영향을 알아보기 위해 실시되었다.

본 연구의 일반적 특성을 살펴보면 대상자 20대가 71.9%를 차지하고 있다. 대한간호협회(2001)의 간호사 연령별 통계에 의하면, 의료기관에 종사하는 우리나라 간호사의 연령비율은 20~24세는 11536명(18.8%), 25~29세는 24186명(39.5%)으로 전체연령대의 3분의 2 정도가 20대의 젊은층으로 구성되어 있는 것으로 나타나 본 연구결과와 일치한다. 학력을 살펴보면 본 연구의 대상자 절반 이상이 전문대 졸업자로 구성되어 있

다. 전체 간호사를 대상으로 조사한 대한간호협회(2001)의 학력별 통계 결과에서도 전문대 졸업자는 61126명(71.9%), 학사학위 이상을 소지한 사람은 21103명(25.4%)으로 전문대 졸업자가 월등히 많았다. 간호사의 학사학위나 석사학위의 수가 적은데 점차 간호사들의 학사학위 취득기회나 대학원의 기회가 넓어지고 있고 일반간호사에게도 학사학위 이상을 필요로 하는 현대 간호교육과 실무의 방향을 고려해 볼 때(지성애, 전준영, 김혜자, 1989) 간호사의 계속적 교육이 필요하다고 사료된다.

대상자의 리더-구성원 교환관계는 평균 3.04±.51로 높게 나타났다. 비서 189명을 대상으로 한 박정숙(2001)의 연구에서는 평균 3.691±1.002점(4점 환산 평균 2.953±.802점), 기업인 428명을 대상으로 한 강영순 등(2001) 연구에서는 평균 3.550±.6342점(4점 환산 평균 2.840±.507점), 370명 공무원을 대상으로 한 김중우(1999)의 연구에서는 평균 3.26±.55점(4점 환산 평균 2.60±.43점)으로 나타났는데 본 연구 결과와 비교할 때 간호단위의 리더-구성원 교환관계가 상대적으로 높음을 알 수 있다. 간호단위의 리더-구성원 교환관계가 타조직에서보다 높게 나타난 이유는 리더인 병동관리자와 구성원인 간호사가 치료와 간호라는 공통적인 목표를 가지고 있고, 그 목표달성을 위해 리더는 구성원 개개인과 서로 다른 역할관계를 맺기 때문이라고 사료된다. 또한 간호단위는 타부서와 상호작용이 활발하고 타부서 직원, 환자, 보호자등 많은 사람들과 인간관계를 맺기 때문에 어떠한 기관보다도 사회성을 크게 띤 조직이라고 할 수 있다. 활발한 상호작용과 사회성은 리더-구성원 관계가 집단 전체를 동일하게 인식하기보다는 개별적 특성을 고려하여 서로 양자적 관계를 맺고 그에 따라 다른 역할관계가 이루어지기 때문에 리더-구성원의 교환관계가 높게 나타났다고 사료된다. 구성요소로 보면 지적준경이 가장 높았는데 전문적 지식과 임상실무능력을 중요시 하는 간호단위의 특성을 고려해 볼 때 리더는 오랜 경력과 다양한 경험으로 이론, 실무 등에 많은 지식을 가지고 있으므로 지적준경에서 구성원들과 높은 교환관계가 이루어지는 것으로 사료된다.

간호단위의 조직몰입에서는 평균 2.68±.39로 비교적 높게

나타났고 구성요소별로 살펴본 결과 감정적 몰입이 가장 높았으며 이에 비해 규범적 몰입이 가장 낮게 나타났다.

간호사 487명을 대상으로 한 한수정(2001)의 연구에서는 정서적 몰입이 평균 3.1280±0.6128점(4점 환산 평균 2.5024±.4902점), 유지적 몰입은 평균 2.7358±.7070점(4점 환산 평균 2.1886±.5656점), 규범적 몰입은 평균 2.5893±.6438점(4점 환산 평균 2.0714±.5150)으로 나타났고, 상점, 병원, 대학도서관에 근무하는 337명을 대상으로 한 Meyer and Allen(1990)의 연구에서는 유지적 몰입은 평균 4.49±1.35점(4점 환산 평균 2.57±1.04점), 감정적 몰입은 평균 4.36±1.38점(4점 환산 평균 2.49±.79점), 규범적 몰입은 평균 3.80±1.08점(4점 환산 평균 2.17±.62점)으로 규범적 몰입이 가장 낮은 것으로 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

위 연구에서 조직몰입 중 규범적 몰입이 다른 구성요소 평균점수보다 낮은 결과를 보였는데 이는 소속한 조직에 머물러야 한다는 도덕적 의무감 부족을 의미하는 것으로, 경쟁사회, 이기주의, 물질만능주의, 가족의 핵가족화 등 현대 조류에 기인한 것으로 사료된다.

Wiener(1982)는 조직에 대한 재직 의무감은 조직 입사전 개인에게 영향을 미치는 규범적 압력을 내재화한데서 비롯한다고 하였다. 이와 유사하게 제한된 시간 내에서도 조직은 조직의 가치, 기대를 조직구성원들에게 전달하고 조직사회화 경험을 통해서 구성원들의 규범적 몰입을 만들 수 있다고 하였다. 그러므로 규범적 몰입을 높이기 위해서 간호교육기관에서는 전공교육뿐만 아니라 도덕적 교육을 포함해야 하고, 간호조직은 구성원들에게 조직의 목표, 철학, 가치관, 비전을 제시하여 구성원이 소속감을 들 수 있도록 해야 할 것이며, 간호단위에서는 도덕적 교육과 관계된 보수교육, 실무교육 등을 실시가 필요하다고 사료된다.

간호단위의 조직시민행동은 평균 3.02±.28점으로 나타났다. 제주지역 기업인 428명을 대상으로 한 강영순 등(2001)의 연구에서 조직시민행동은 평균 3.9244±.5061점(4점 환산 평균 3.1395±.4049점), 부산지역 12개 종합병원 직원 276명을 대상으로 한 김남현, 박봉규 및 송경수(1999)의 연구에서는 평균 5.1255±.7550점(4점 환산 평균 2.9289±.4314점)으로 연구되었는데 타 조직과 비교해 볼 때 간호단위에서의 조직발전을 위한 구성원들의 업무의 자발적인 행동이 비교적 높음을 알 수 있다. 이는 간호사들이 전문분야에서 적극적, 활동적, 진취적으로 일하고 개인의 이익을 우선시하기 보다는 간호업무와 조직에 대한 몰입으로 인한 것으로 사료된다. 그러므로 조직시민행동을 높여 조직목표 달성을 촉진할 수 있도록 해야 할 것이다.

구성요소별로 살펴보면 간호단위에서 이타성이 가장 높게 나타났는데 이는 업무에 익숙하지 않은 신규간호사나 과다한 업무를 맡은 동료간호사를 도와주는 등 타인에게 도움을 주어 조직의 능력을 증대시키는 행위가 빈번함을 의미하고, 이러한 행위는 간호가 인본주의 인간애에 근거하여 때문인 것으로 사료된다. 이에 비해 조직에서 발생하는 고충·불평을 참거나 인내하는 행동인 스포츠맨십이 미약한 것으로 나타났는데 이러한 특성은 이직과 관계되어 생각할 수 있다.

일반적 특성에 따른 조직시민행동을 살펴보면, 미혼자보다는 기혼자가, 일반간호사보다는 책임간호사가, 연령이 많거나 재직년수가 오래될수록 자신의 역할행동을 최소 이상으로 수행하는 양심성과 조직내 행사 및 회의에 참여하며 조직의 지침을 숙지하는 등의 조직의 정치적 활동에 부응하는 행동인 시민정신이 높음을 알 수 있다. 621명의 국내 기업은행 직원을 대상으로 한 노용호(1999)연구에서 양심성은 기혼자일 경우 높았고, 시민정신은 기혼자인 경우와 직급이 높을수록 활발히 이루어졌는데 이는 본 연구결과와 유사함을 보여준다.

연령이 낮을수록 조직시민행동, 양심성, 시민정신이 낮게 나타나는 이유는 경쟁사회, 개인주의, 이기주의, 핵가족의 생활화로 자기중심적인 생활을 해 왔기 때문이라고 생각한다.

직위에 따라 조직시민행동, 양심성, 시민정신이 유의한 차이가 있었는데 책임간호사는 간호단위업무의 일선 간호관리자로 직위에 따른 책임이 다르므로 조직을 위해 자발적이고 기능적인 행동인 조직시민행동이 높은 것으로 사료된다.

조직시민행동과 구성요소인 양심성, 시민정신은 재직년수와 정의 상관관계를 나타낸다. Bener, Tarnner and Chesla(1992)에 의하면 상급초보자 단계는 짧은 시간 안에 많은 양의 업무를 수행하는데 집중되어 있다고 하였다. 신규간호사를 상급초보자 단계로 보았을 때 신규간호사가 익숙하지 않은 간호업무에 집중하다 보니 자신에게 주어진 최소한의 업무만을 수행하고 조직의 지침을 숙지하는 등의 역할의 자발적 행동이 미흡한 것으로 사료된다. 전문가 단계는 시간의 연속성을 이해하고 상황에 대한 반응과 이해를 정교화하고 확장시킴으로써, 미래에 예상되는 제도를 강하게 인지하는 감각을 함축하고 있고 개별 환자 집단의 기대가 무엇인지에 관한 성숙한 실무지식과 몸에 배인 숙련된 노하우를 갖고 있으며 일반간호사의 업무를 지원해주는 등 상황에 따라 책임감을 갖고 업무에 임한다고 보았다(Bener et al., 1992). 재직년수가 길어지면 전문가 단계로의 접근을 의미하는 것으로 이러한 단계적 특성으로 인해 오래된 재직년자는 본인에게 주어진 최소한의 역할행동을 뛰어넘어서 행동하고 일선관리자로서 정치적 활동에 부응하는

활동이 높은 것으로 사료된다.

조직시민행동에 미치는 영향을 확인한 결과 조직몰입, 리더-구성원 교환관계, 일반적 특성중 재직년수가 유의한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 이 결과로 볼 때 역할 외의 자발적 행동인 조직시민행동을 유도하기 위해서는 우선적으로 조직에 대한 일체감을 느낄 수 있도록 구성원의 조직몰입을 높여야 할 것이다. 간호행정 관리자들은 병원에서 중추적인 역할을 하는 간호사들에게 간호조직의 비전과 신념을 제시하여 조직 구성원이 조직의 가치 내지 목표를 거부감 없이 받아들이고 자신이 속해 있는 조직에 몰입함으로써 간호조직의 목표와 임상실무의 방향을 긍정적으로 이끌어 갈 수 있도록 해야 할 것이다. 즉 조직의 목표와 가치를 받아들이고 동일시 할 수 있도록 정서적 몰입을 높여야 하고 업무성과, 능력에 대해 적절한 보상관계를 유지하여 유지적 몰입을 높이며 도덕적 교육과 관련된 다양한 교육과정을 마련, 프로그램을 개발하여 도덕적 의무감을 향상시켜 규범적 몰입을 높일 수 있는 전략이 요구된다. 또한 간호행정 관리자와 병동관리자는 리더십을 발휘함에 있어 간호단위의 구성원들을 집단으로 인식하여 그들과 동일한 관계를 형성하기 보다는 구성원의 개별적 특성을 고려하고 신뢰, 존중, 책임감을 통해 각 구성원마다 양자적 교환관계 형성하며 서로간의 역할 형성 과정을 전개하여 리더-구성원 교환관계를 높이도록 해야 한다. 재직년수는 조직시민행동에 영향을 미치므로 적절한 보상 유지, 간호사의 임상경력개발을 통한 능력향상, 체계화된 승진제도 등으로 장기 근무자가 이직하지 않고 계속적으로 간호단위에 근무할 수 있도록 하기 위한 전략이 필요하다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 리더-구성원의 교환관계, 조직몰입을 선행변수로 이들이 조직시민행동에 미치는 영향을 연구하여 간호단위에서 간호사의 조직시민행동을 높여 조직유효성을 증가시킬 수 있는 기초자료를 마련하고자 시행되었다.

연구대상은 서울, 경기, 강원지역에 소재한 500병상 이상의 종합병원에 근무하는 일반간호사, 책임간호사 352명을 대상으로 하였고 자료수집은 구조화된 설문지를 사용하였으며 자료수집기간은 2003년 4월 10일부터 4월 24일까지 총 15일간이었다.

연구도구는 리더-구성원 교환관계를 측정하기 위해 애착, 충성, 공헌의욕, 지적존경으로 구성된 Liden and Maslyn(1998)이 개발한 도구를 사용하였고 조직몰입을 측정하기 위해 정서적 몰입, 유지적 몰입, 규범적 몰입으로 구성된 Meyer and

Allen(1990)이 개발한 도구를 사용하였다. 조직시민행동을 측정하기 위해 이타성, 양심성, 예의성, 시민정신, 스포츠맨십으로 구성된 것으로 Podsakoff and Mackenzie(1989)가 개발한 도구를 사용하였고 본 연구도구의 타당도를 검증하기 위해 석사 이상의 책임간호사 및 수간호사 24인, 간호학 석사 3인, 간호학 박사 3인, 간호학 교수 1인으로 구성된 전문가 집단에 의한 내적타당도 도구를 수정보완 하였다.

자료의 분석방법은 SPSS Win 10.0을 사용하였다. 연구 대상자의 인구학적 특성은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구하였다. 일반적 특성에 따른 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 조직시민행동은 Pearson Correlation Coefficient, ANOVA, t-test를 사용하였고 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 일반적 특성이 조직시민행동에 미치는 영향은 Stepwise multiple regression로 분석하였다.

1. 연구대상자의 일반적 특성에서 연령은 21~25세가 131명(37.2%), 26~30세가 122명(34.7%)으로 20대가 가장 많았고 36세 이상이 35명(9.9%)으로 가장 적었으며 평균 연령은 28.35 ± 4.54 세로 나타났다. 결혼유무에서 미혼 230명(65.3%), 기혼은 122명(34.7%)으로 미혼이 많았고, 종교가 있는 경우는 178명(50.6%)이었으며 최종학력은 전문대 졸업자가 226명(64.2%), 대학교 이상 졸업자가 126명(35.8%)으로 나타났다. 일반간호사 303명(86.1%), 책임간호사가 49명(13.9%)이고 부서는 일반병동 간호사가 215명(61.1%), 특수부서 간호사는 137명(38.9%)으로 구성되었다. 재직년수를 살펴보면, 1년 이상 3년 미만인 경우가 110명(31.3%)으로 가장 많이 구성되었고, 그 다음으로 3년 이상 5년 미만은 83명(23.6%), 5년 이상 10년 미만은 80명(22.7%), 6개월 이상 1년 미만은 10명(2.8%), 15년 이상은 23명(6.5%)으로 소수로 나타났으며 평균 재직년수는 5년 8개월 ± 4.56 이었다.
2. 연구 대상자의 리더-구성원 평균은 3.04 ± 51 점으로 구성요소별로 보면 애착 평균 3.09 ± 66 점, 충성 평균 3.09 ± 60 점, 공헌의욕 평균 2.84 ± 56 점, 지적존경 평균 3.13 ± 66 점으로 나타났다. 조직몰입은 평균 2.68 ± 39 점으로 구성요소별로 살펴보면 감정적 몰입이 평균 2.86 ± 53 점, 유지적 몰입 평균 2.74 ± 43 점, 규범적 몰입 평균 2.42 ± 49 점으로 나타났다. 조직시민행동은 평균 3.02 ± 28 점으로 구성요소별로 보면 이타성 평균 3.31 ± 39 점, 양심성 평균 3.18 ± 39 점, 예의성 평균 3.22 ± 41 점, 시민정신 평균 2.71 ± 49 점, 스포츠맨십 평균 2.67 ± 46 점으로 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 조직시민행동은 연령($r=.175, p=.001$), 재직년수($r=.166, p=.002$)와 정의 상관관계를 나타내고 결혼유무($t=3.127, p=.002$), 직위($t=-2.969, p=.003$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 구성요소를 살펴보면 양심성은 연령($r=.204, p<.001$)과 재직년수($r=.182, p=.001$)에 정의 상관관계가 있었고 결혼유무($t=3.629, p<.001$), 직위($t=-2.275, p=.023$)에 유의한 차이가 있었다. 시민정신은 연령($r=.250, p<.001$), 재직년수($r=.229, p<.001$)와 정의 상관관계를 나타내고 결혼유무($t=3.786, p<.001$), 종교($t=2.924, p=.004$), 직위($t=-4.814, p<.001$)에 유의한 차이가 나타났다. 즉 조직시민행동은 기혼자, 책임간호사인 경우, 연령과 재직년수가 많을수록 높아진다.
4. 리더-구성원 교환관계, 조직몰입, 일반적 특성이 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 결과 조직몰입, 리더-구성원 교환관계, 재직년수가 유의한 영향력을 가지는 것으로 나타났으며 이들의 영향력은 28.0%, 30.2%, 31.3%였다.

본 연구결과를 통해 자발적인 역할의 행동인 조직시민행동을 유도하기 위해서는 구성원이 조직에 대해 일체감을 느낄 수 있도록 조직몰입을 높이고, 리더는 구성원 개개인과 양자적 관계를 형성함으로써 서로 다른 역할을 맺는 리더-구성원의 교환관계를 높여야 하며, 간호사가 장기간 근무할 수 있는 전략과 의리적 환경 조성이 필요하다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 조직몰입 구성 요소중 규범적 몰입이 낮으므로 조직에 대한 도덕적 의무감을 향상시킬 수 있는 교육과정, 프로그램개발 등의 전략이 필요하다.

둘째, 간호단위의 다양한 특성을 고려하여 조직시민행동을 높일 수 있는 계속적 연구가 필요하다.

셋째, 연령과 재직년수가 많을수록 조직시민행동이 높아지므로 의료기관에서는 장기간 근무할 수 있는 여건과 간호사의 발전을 위한 임상경력개발 프로그램이 요구된다.

참 고 문 헌

강영순, 백기복, 김정훈(2001). LMX의 질과 조직몰입 및 리더행동의 조절효과. *인사관리연구*, 25(2), 349-374.

김남현, 박봉규, 송경수(1999). 조직구성원의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 및 태도간의 관계에 관한 연구. *인사*

관리연구, 23(1), 51-87.

김문실(1996). 간호조직에서의 변혁적 리더십. *간호과학*, 8(2), 53-71.

김문실, 전미수, 이성희, 이영주(1992). 수간호사의 리더십 유형과 간호사의 직무만족, 조직몰입에 관한 연구. *간호과학*, 5, 5-16.

김종우(1999). *리더-구성원 교환관계, 조직몰입 및 조직시민행동간의 관계* 계명대학교 대학원 석사학위논문.

노용호(1999). *리더-구성원 교환관계와 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향* 경원대학교 대학원 경영학과 박사학위논문.

대한간호협회(2001). *연령별, 취업별 회원현황*

대한간호협회(2001). *회원학위소지 현황*

박정숙(2001). *비서와 상사의 역할관계가 비서의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구* 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.

박현태(1997). *간호조직에서의 리더십 유형과 직무만족, 직무몰입에 관한 연구, 변혁적, 거래적 리더십을 중심으로* 이화여자대학교 석사학위논문.

송경수(2001). 인적자원관리를 위한 조직시민행동의 적용전략에 관한 탐색적 연구. *대한인사조직학회*, 4, 201-222.

장제욱(2000). *리더-구성원 교환관계와 직무환경 특성이 조직지원인식과 조직몰입에 미치는 영향* 한국외국어대학교 경영정보대학원.

지성애, 전춘영, 김혜자(1989). *병원간호관리학* 서울 : 수문사

한수경(2001). *병원간호조직문화와 조직성공에 관한 연구* 이화여자대학교 간호학과 박사학위논문.

Benner, P., Tanner, C. & Chesla, C.(1992). From Beginner to Expert: Gaining a Differentiated Clinical World in Critical Care Nursing. *Advanced in Nursing Science*, 14, 13-28.

Garzon.(1987). *Moments of Truth* NewYork : Ballinger.

Iles, Foster, & Tinline.(1996). The Changing Relationship between Work Commitment, Personal Flexibility and Employability: An Executive Development. *Journal of Managerial Psychology*, 11(8), 18-34.

Liden, R. C. & Grane, G.(1980). Generalizability of the vertical dyad linkage model of leadership. *Academy of Management Journal*, 23(3), 451-465.

Liden, R. C. & Maslyn, J. M.(1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment

through scale development. *Journal of Management*, 24, 43-72.

Mayer, J. P. & Allen, N. J.(1990). The measurement and antecedents of Affective, Continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63.

Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B.(1989). *A second generation measure of organizational citizenship behavior*. Indiana University.

Wayne, S. J. & Shore, Liden.(1997). The effects of leader-member exchange on employee citizenship and impression management behavior. *Human Relations*, 46, 1431-1440.

Wiener, Y.(1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of Management Review*, 7, 418-4.

istics on organizational citizenship behaviors, the organizational commitment, leader-member exchange and tenure of office had significant influences, as 28.0%, 30.2% and 31.3%, respectively. Conclusion: It is required to increase the organizational commitment and to enhance leader-member exchanges for the purpose of inducing the organizational citizenship behaviors. Furthermore, it is also necessary to develop the strategies through development of medical environment and clinical carrier experiences for self-development of member based on long-term tenure of nursing organization

-Abstract-

Key words : Leader-Member Exchange, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior

Influence of Leader-Member Exchange and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior in Nursing Organization

Jun, Hye Suk* · Kim, Moon Sil**

Purpose: This study aims to secure basic data required to enhance the organizational efficiency as increasing the organizational citizenship behavior of nurses through identifying the influence of leader-member exchange and organizational commitment on organizational citizenship behaviors in nursing organization. Method: The subjects of this study were 352 nurses. Data was collected using structured questionnaires for 15 days from 10 to 24 April 2003. Result: According to the analysis on the influence of leader-member exchange, organizational commitment and general character-

*Staff nurse, Kangdong Sacred Heart Hospital

**professor, RN, PhD., college of nursing science the graduate school of ewha womans university